

【老董直言】



# 服务热线换号,服务标准也要提高

□董从哲

阳光舜城燃气报警器的一场虚惊其实不虚。在很多家庭,老年人使用着这些危险的燃气灶等,却普遍缺少相关知识和补救自救能力。他们把守一个个家庭的安全用气关口,是一个比较令人揪心的现实。

济南阳光舜城小区,一位正在家里做饭的老人被突然滴滴作响的燃气报警器吓坏了,差点犯了心脏病。心慌之下,老人手足无措不知道该怎么办。她和老伴周先生急忙拨打济南华燃气的服务电话,先是拨打了“82971190”,电话打不通,随后又拨打了一个抢修电话。可接通电话后,工作人员称抢修电话主要应对大的煤气管道泄漏的突发处理,老人反映的家中燃气报警器的情况没法处理。工作人员告诉了老人两个电话,一部“87067126”,另一部“88612319”。

于是老人又多次拨打这两部电话,但两个电话一直都不通,其中一部电话里面一再重复“欢迎致电华燃燃气有限公司”。“电话彩铃一直说为居民提供满意的服务,真正遇到问题了,连电话都不通,这还怎么服务?”周大爷在接受采访时还有些气愤。又惊又吓之后,老人的这种气愤应该是可以理解的。既然燃气公司承诺了满意的服务,对待老人的诉求就不能连电话也接不通了。既然服务热线换了号码,服务标准也要提高,就应该由经常上门的收费人员解释清楚、讲明白,也许就

不会让老人这么着急上火了。

好在这样的报警器异常鸣叫只是虚惊一场。可是在很多家庭,经常跟这些燃气管道、煤气炉打交道的,是家里最容易发慌、最欠缺安全教育、最缺乏安全补救手段的老年人群体。这就要求燃气公司确实针对性地做好服务,要让老人听明白、看得懂、学得会。否则很容易出问题,影响到大面积的居民住宅安全。这个问题不可小视。

其实不单是燃气公司,就是家庭内部,也得做好这样的安全防护,给老人做好工作,以保证他们

在基本安全问题上“懂和会”。针对那些独居老人,尤其是基本丧失自理能力的老人,街道和居委会要摸清情况,做好安全防范,避免因为老人使用炉灶而发生严重事故。

由于燃气公司经常上门收费,他们最容易掌握燃气使用者的情况,和相关单位共享这些信息,群策群力保障用气安全,也是这些单位的义务之一。从这点上来说,类似周老先生一家发生的这种虚惊,也暴露出很多服务上的欠缺,安全上的漏洞。如果出事之时连安全电话都打不通,深层次服务又从何处谈起呢?

【泉边说事】

## 拿出管理经十路的态度整治破损路面

□钟倩

据晚报报道,12日,记者来到钢化路路家庄村村北至山东塑料试验厂路段,发现这里坑洼不平,大坑套小坑,小坑连着大坑,坑洼处以砖块、沙石、石灰甚至用生活垃圾回填路面,路面下陷非常严重,给附近居民生活带来诸多不便。无独有偶,市民李先生反映,济齐路吴家堡镇路段路面坑坑洼洼,然而济齐路南段却干净整洁,路况非常好,“同一条道路,路况差距咋这么大?”

笔者家在济齐路,对这条路的路况很是了解,经过道路整治,济齐路

比过去不仅宽阔了,而且交通秩序等方面也大有提升,但是,吴家堡路段下雨天泥泞不堪,经常有朋友开车路过那里,回来常常抱怨不已。有位出租车司机这样评价说,“吴家堡这段路太难走了,一般拉客都不愿去那里。我就不明白,同样是道路,为什么经十路路面畅通,而这些相对偏僻地方的路段没人管呢?”

此话道出了问题的症结,无论是济齐路吴家堡路段,还是路家庄村村北至山东塑料试验厂路段,这些都是“不怎么重要的路段”,所以

管理上会忽视,出现漏洞。这是城市管理者的失职,折射出的是政绩工程的虚荣心态,有些道路建设得体的面而光鲜,有些道路建设却拖拖拉拉。晴天一身土,雨天一身泥,这既是敷衍的工作态度,也是对老百姓需求与权利的无视。

管理者的点滴行为市民都会感觉得到。而路面破损现象不断凸显,且迟迟得不到破解,这不仅有利于城市的文明进步,也关乎着“建设美丽泉城”的进程。换句话说,只靠居民反映、媒体曝光不但

不能从根源解决问题,将严重影响相关部门的公信力。

所以,相关部门理应对此问题引起高度重视,市区还有哪些路面坑坑洼洼?还有哪些道路施工后留有“半拉子工程”?城乡接合部的路段何时能与市区主干道在管理上享受同等待遇?这些问题都亟须得到关注,不妨多些实地调查,多些倾听民意,拿出管理经十路的态度与决心治理破损路面,给市民一个满意的答复,也是执政理念与工作作风的转变。我们拭目以待。

【泉城快评】

## 对行道树遭“剃头”不能得过且过

□程绍德

据晚报报道,16日上午,工业南路与凤凰路交界处东路边的9棵树木莫名被破坏,这9棵树的树枝被砍掉,只剩下光秃秃的树干。园林工作人员称是有人蓄意破坏。

对于一个城市来说,树木也是一种非常重要的自然资源。切实保护好这些资源,对于改善生态环境,凸显城市特色,提高市民生活质量等很多方面,都有着极其重要的意义。然而由于种种原因,城市中破坏树木的行为时有发生。比如,一些住户或临街的商铺,就因为行道树给自己停车、进货等带来一点不便,或稍稍遮掩了窗户、门面,便视其为眼中钉,或去头,或截根,或剥皮,或浇灌腐蚀性液体,大有置之死地而后快的决心。

城市里的树木屡遭“暗算”,固然与个别市民的公德意识缺失有关,但我认为更主要的原因,还

在于破坏树木的行为很少得到应有的处罚。树木的权属单位是园林部门,可是园林部门并没有针对破坏绿化园林行为的执法权,因此即便发现类似破坏树木行为,也只能禁止或把情况反映给公安部门。而警方对于这些故意毁坏树木的行为,也往往因为情节较轻而没有给予认真查处,或因当事人认错态度较好给予从轻处罚。因此,才导致了一些人的胆子越来越大,甚至由“暗算”变为明目张胆的“杀戮”。

因此,对于上述有意毁坏树木的事情,警方不能因为园林养护部门已经知情就不予追究,还应当积极协助园林部门追查违法当事人,并按照相应的法律法规给予严惩,让其为自己的不法行为付出足够的代价。如此,才有可能保证城市绿化树木不再屡遭“暗算”。

## 为个破鸡蛋对摊主无礼真不该

□甘泉

周末,笔者到菜市场买菜,在一个鸡蛋摊位前看到,一名中年妇女买了鸡蛋后又气冲冲地折回来,原来刚刚买的20元钱的鸡蛋中有一个是破了皮的,但鸡蛋清鸡蛋黄都没有流出来,拿回家接着吃没问题。没想到她对着摊主就是一通数落,为什么偏偏把一个破了皮的鸡蛋拾给她,接下来是难以入耳的一口粗话,尽管摊主说是挨着拾的,不是故意的,中年妇女怎么也不让,说要退掉不要了,最后还是旁边的摊主实在看不下去给她换了一个好的才罢休。

看到这名中年妇女为了一个破了皮的鸡蛋对摊主无礼,在场的人都气愤难平。笔者认为,过去看菜市场的摊主往往“戴着有色眼镜,老是对他们不放心,认为缺少两是家常便饭,但这次看到

卖鸡蛋的摊主在遭受无礼的情况下淡定自若,不仅不与中年妇女发生冲突,而且坚持不是故意的和对不起这样的解释,体现了摊主的修养,而中年妇女的做法与文明要求格格不入。

其次,要大力提倡买卖双方不仅要进行物质的交易,更要有精神层面的交流,买卖不成情义在,岂能为了不值一提的小事导致相互受伤甚至结下冤仇呢?第三,在菜市场交易,不是在大商场购买大型家用电器,鸡蛋蔬菜等有一些缺陷摊主一时不在意,只要不是故意的坑骗,顾客就要得礼让人,而不是让“战争”升级,那样,作为一个经常光顾买菜的地方,低头不见抬头见,既伤了和气不说,倘若发生的争执像农村的集贸市场一样,又怎么去谈大都市的文明呢?

【微博短评】

齐鲁晚报

http://weibo.com/qlwb

莫让地砖变“陷坑”

@济南ipw: 山大路西侧人行道益寿路至花园路段,地面上有多处地砖塌陷,地砖高低不平、松散错位较严重。这在晴天时还好,主要是路过时要小心不被绊倒。在雨雪天时就更麻烦了,如果踩到不稳固的地砖,立刻就会溅起一片脏水。希望市政部门尽快维修好,莫让地砖变“陷坑”,影响行人的安全。

改改围观的毛病

@水绕泉城2012: 下午五点左右,行至天桥下中心桥洞,被堵住走不动了。桥洞下聚集了很多年轻人,嘈杂的吵嚷声很大,不知到底发生了何事。即使下着大雪也挡不住路人的好奇心,很多骑电动三轮车和自行车的人都停下来看热闹,导致很多汽车过不去,把道路都堵死了。真让人无语,围观的毛病什么时候能改。

有个娱乐的去处

@台柱子的地盘: 周末早晨浓雾再次笼罩住济南的天空,当我路过槐荫广场时,看见长廊下依然聚集着一些老年人在聊天或者唱歌。如果我们的社区能够为老年人多建设一些遮风避雨的娱乐场所,岂不更好吗?

果篮里动歪心思

@观山听雨赏风景: 前不久,朋友去医院看望病人,购买了一个果篮。看上去,这果篮美观漂亮,谁知打开后,里面装着一个大西瓜,一个橙子,中间装着几个腐烂的苹果,还有不同品种的很软的桃子。另一面装有干果袋,袋子上产地、厂家、生产日期全无。果篮一般都是看望病人的,在果篮上动歪心思,应受到良心谴责。

编辑提示

请见报微博作者与编辑联系,以奉稿费。电话:85193164。

## 金六福济南经销点 (部分)

终端门市	地址	电话	终端门市	地址	电话	终端门市	地址	电话
万顺超市	长清区	87463406	金顺商店	长清区	87250771	旭日商店	长清区	87070212
忠杰商店	长清区	87355177	南关商店	长清区	82522292	好多多超市	长清区	87372149
永盛商店	长清区	87355239	玲玲商店	长清区	87262852	海鑫超市	长清区	15054121054
庆忠商店	长清区	87392382	灵星超市	长清区	87378500	乐群购物	长清区	87378690
玉露商店	长清区	87392455	同福购物厅	长清区	18854144019	好多多超市(凤凰)	长清区	66586207
鑫达源烟酒	长清区	18763988011	梦奇超市	长清区	87455060	隆鑫茶庄	长清区	87220691
泰和超市	长清区	87231528	天地和超市	长清区	87420568	盛博超市	长清区	66586190
昌顺超市	长清区	87220565	牛奶超市	长清区	83137192	凯源天一超市	长清区	18653185309
力燕购物超市	长清区	13210568918	鸿源超市	长清区	13606418826	龙盛超市	长清区	82522044
金地商店	长清区	87343286	南环商店	长清区	87233232	府前超市	长清区	87216277
天马超市	长清区	87228410	齐鲁超市	长清区	87234057	鑫源购物厅	长清区	87201833
长清名酒销售中心	长清区	87223039	大成熟肉店	长清区	87262402	汇金源超市	长清区	87225512
鑫鑫生超市	长清区	87070155	旺发批发	长清区	87225276	汇金源超市二店	长清区	15069065579
宏达商店	长清区	87229561	金印超市	长清区	87233679	玉宝批发	长清区	87364414
盛祥粮油店	长清区	87222773	鲁清批发部	长清区	13589099480	下巴超市	长清区	87384392
贵合超市	长清区	87226384	春鹏商店	长清区	87226259	金龙茶庄	长清区	87387388
腾达商店	长清区	87260157						

